
Herzlich Willkommen zum Online-Dialog!

Neues Befragungsinstrument Patientenzufriedenheit

Regula Heller
Leitung Akutsomatik, Stv. Geschäftsleitung

21. November 2023



Begrüssung und Organisation

Wahl der Sprache:

- Bei der Weltkugel unten in der Leiste («Dolmetschen») die Sprache auswählen, die Sie hören möchten: Deutsch, Französisch oder Italienisch. «Inaktiv» heisst, dass der Originalton nicht hörbar ist

Wahl der Präsentation:

Unter «Optionen anzeigen» können Sie wählen:

- für die deutsche Präsentation wählen Sie «Regula Heller ANQ»
- für die französische Präsentation wählen Sie «Daniela Zahnd ANQ»
- für die italienische Präsentation wählen Sie «Barbara Hänni ANQ»

Inhalte



- Ausgangslage
- Ziele und Anforderungen an ein neues Befragungsinstrument
- Der kanadische Fragebogen CPES-IC
- Vorbereitung des Fragebogens für die Testverfahren
- Testverfahren: Patienteninterviews und Pilotmessung
- Informationen zur Methode und Auswertung
- Interaktiver Teil – Umfrage
- Fragen/Diskussion
- Ausblick



Ausgangslage - Warum braucht es ein neues Befragungsinstrument?

- 2011 Entscheid für Konzept ANQ-Kurzfragebogen (Kompromisslösung)
- Entscheid zum fachübergreifenden Einsatz des ANQ-Kurzfragebogen in allen drei Fachbereichen und Konstituierung eines fachübergreifenden Qualitätsausschusses (QA PatZu)
- Chancen/Grenzen des ANQ-Kurzfragebogen:
 - Nationaler Vergleich der wichtigsten Zufriedenheitsdimensionen ist möglich
 - Nutzen für das Qualitätsmanagement ist limitiert.
 - Kombination ANQ-Kurzfragebogen und differenzierter Fragebogen binden Ressourcen, führen zu Doppelspurigkeiten, gefährden den Rücklauf beider Instrumente.
- 2019 Entscheid Vorstand ANQ - Konzept Kurzfragebogen soll abgelöst werden – Auftrag zur Weiterentwicklung an QA PatZu

Startpunkt: Auftrag Groupe ESOPE Unisanté (2020)

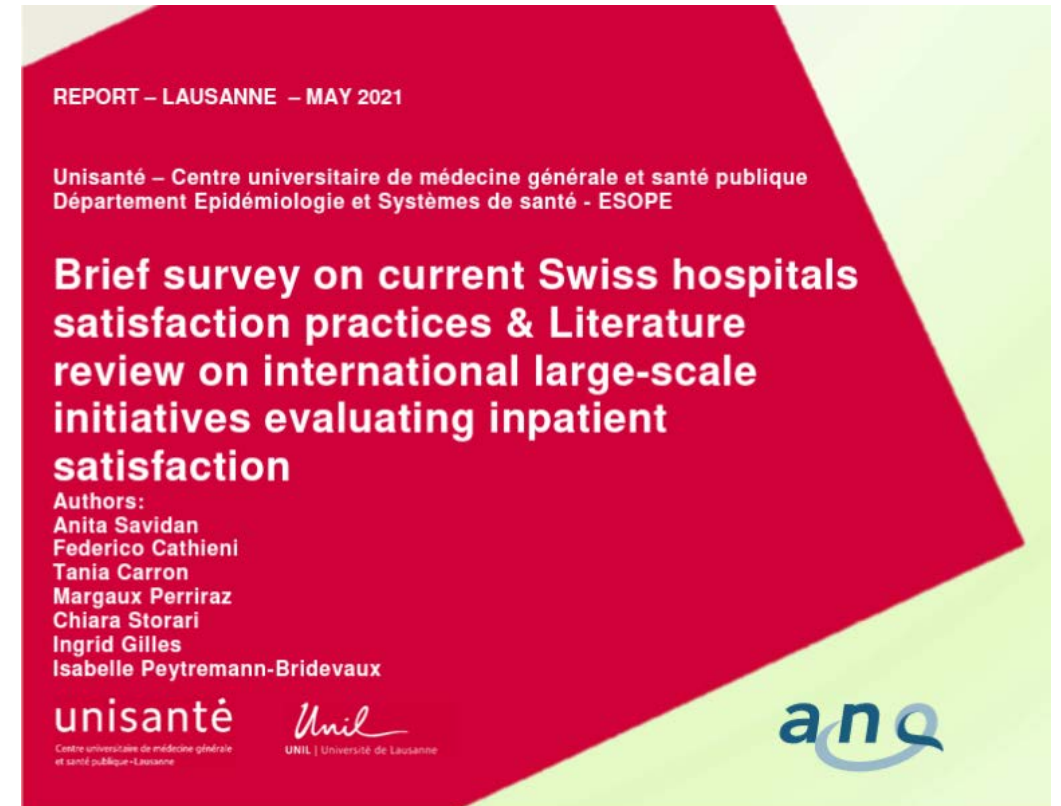
1) Bestandsaufnahme:

Welche Fragebogen werden in den Spitälern und Kliniken zusätzlich zum ANQ-Kurzfragebogen eingesetzt?

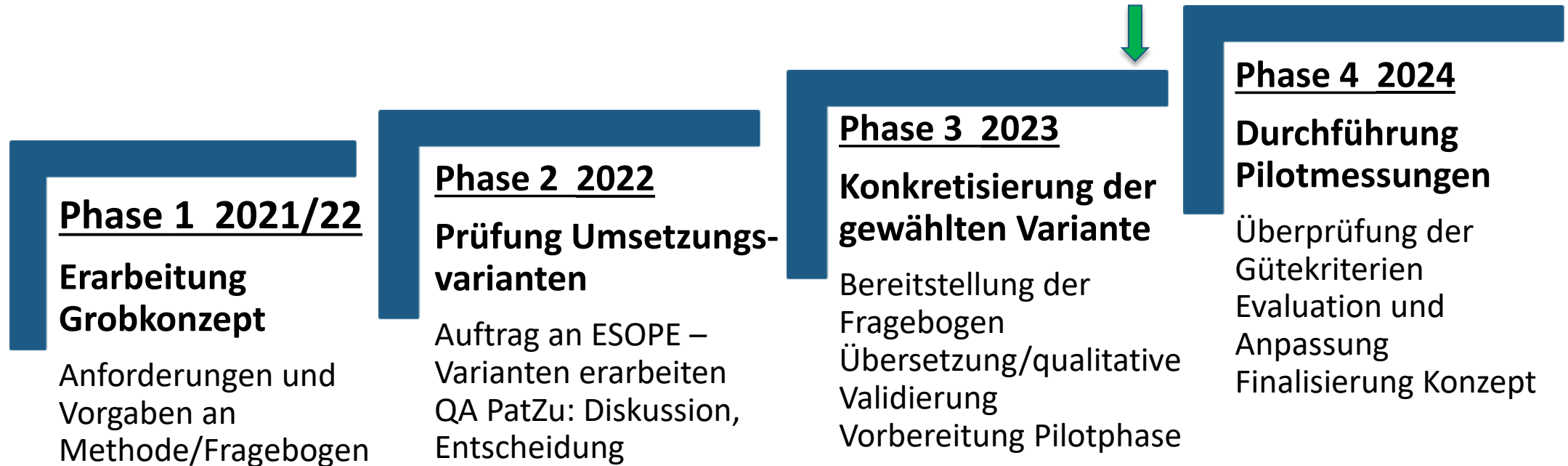
2) Literaturrecherche:

Welche Befragungsinstrumente werden international für die Erhebung der Patientenzufriedenheit verwendet?

[ANQakut Report ESOPE 2021.pdf](#)



Phasen der geplanten Weiterentwicklung



- Auftrag QA PatZu: Diskussion – Entscheidung – Empfehlung
- Enge Zusammenarbeit mit Groupe ESOPE Unisanté und w hoch 2 GmbH (Messlogistik)
- Regelmässige Kommunikation über Stand der Arbeiten – [Webportal ANQ](#)
- Einbezug Spitäler und Kliniken, Partner des ANQ, Patientenorganisationen, etc.



Ziele und Anforderungen an ein neues Befragungsinstrument

Ziele und Anforderungen an neues Befragungsinstrument

Das neue Befragungsinstrument;

- ✓ Leistet einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung
- ✓ Ermöglicht ein differenziertes Monitoring der Patientenperspektive (für alle Akteure)
- ✓ Beinhaltet die zentralen Zufriedenheitsdimensionen (Eintritt, Information/Kommunikation, Einbezug, Organisation/Abläufe, Medikation, Sicherheit, Austritt)
- ✓ Verwendet mehrheitlich das PREMs-Format (**P**atient **R**eported **E**xperiences **M**easurement)
- ✓ Umfasst circa 30-40 Fragen
- ✓ Ist idealweise bereits in einem ähnlichen Kontext validiert
- ✓ Lässt sich auf die Fachbereiche Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie adaptieren (jedoch keine nationalen Vergleiche zwischen den Fachbereichen!)

Auftrag Groupe ESOPE Unisanté (2022)

Fragebogen-Varianten & Vorschläge

- 1) Welche international/national verwendeten Fragebogen entsprechen den Anforderungen des ANQ und eignen sich für die Anpassung auf Schweizer Verhältnisse?
- 2) Vorschlag von 2–3 Fragebogen-Varianten als Basis für die weitere Bearbeitung.

[ANQakut Report ESOPE 2022.pdf](#)





Der kanadische Fragebogen CPES-IC

Entscheidungsprozesses – Wahl des neuen Befragungsinstruments

- ESOPE hat 5 Fragebogen-Varianten vorgeschlagen:
 - Fragebogen CHUV
 - Fragebogen Picker, Variante HUG/ Variante Inselspital Bern
 - Fragebogen MüPF
 - Canadian CPES-IC
 - Fragebogen UniversitätsSpital Zürich
- Diskussion und Bewertung durch den QA PatZu nach umfangreichen übergeordneten und inhaltlichen Kriterien
→ intensiver Prozess!
- Entscheid im Ausschussverfahren für den **CPES-IC**
Canadian **P**atient **E**xperiences **S**urvey – **I**npatient **C**are



Argumente zur Wahl des CPES-IC

- Der CPES-IC erfüllt die definierten Anforderungen des ANQ vollumfänglich (Zielsetzungen, Dimensionen, methodische Eckpfeiler z.B. PREMs)
- Der CPES-IC ist ein generisches Instrument: er ist weder zu spezifisch noch zu allgemein hinsichtlich Leistungsbereiche – bedeutet Flexibilität in der Anpassung.
- Der Fragebogen wurde in Kanada nach wissenschaftlichen Standards validiert, eine Publikation ist verfügbar.
- Der CPES-IC ist lizenzfrei, eine Genehmigung beim Canadian Institute for Health Information (CIHI) wurde eingeholt. Der Fragebogen kann unter Angabe der Quelle übersetzt und frei angepasst werden.
- Der CPES-IC wurde mit dem Ziel entwickelt, in Kanada einen nationalen Spitalvergleich in der Akutsomatik zu etablieren.

Aufbau und Inhalte des CPES-IC

| Dimensionen/Themenbereiche | Anzahl Fragen |
|--|----------------------|
| Kommunikation/Behandlung durch die Professionals | 3-4/pro Berufsgruppe |
| Das Spital/Klinikumfeld | 2 |
| Erfahrungen wenn Hilfe/Unterstützung benötigt wurde | 2 |
| Erfahrungen im Umgang mit Schmerzen | 2 |
| Erfahrungen mit der Medikation | 3 |
| Austrittsplanung | 3 |
| Gesamtbeurteilung Skala 1-10 | 2 |
| Erfahrungen bei Eintritt/ während des Aufenthaltes / beim Austritt | 3 / 9 / 3 |
| Gesamtbewertung: «Hat der Spital-/Klinikaufenthalt geholfen» Skala 1-10 | 1 |
| Bewertung der bei diesem Aufenthalt gemachten Erfahrung mittels Skala 1-10 | 1 |

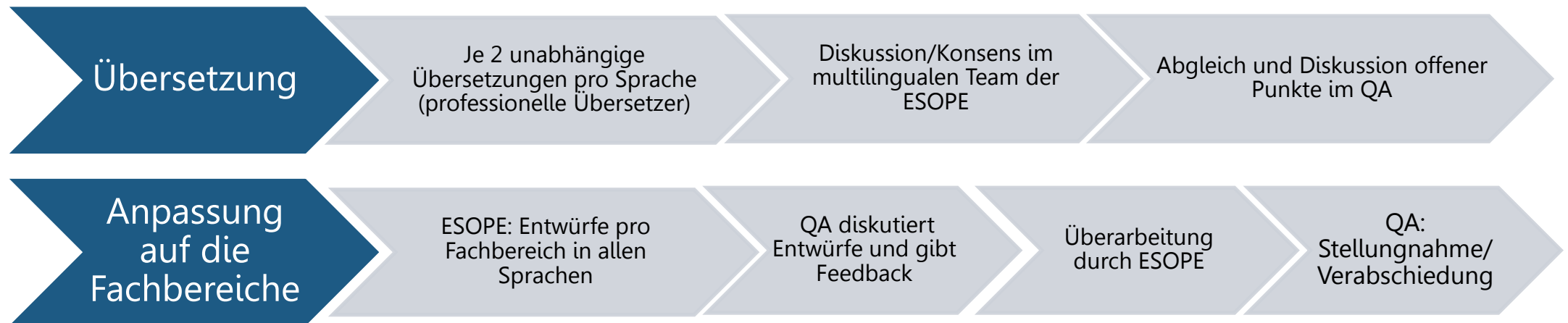


Vorbereitung des Fragebogens für die Testverfahren

Übersetzung und Anpassung Fachbereiche

Arbeitsmethode

- Diese Prozesse wurden in sehr enger Kooperation mit der Groupe ESOPE und dem QA PatZu geplant und durchgeführt
- QA PatZu definierte erste Grundsätze und Schwerpunkte für die Anpassung
- Groupe ESOPE erarbeitete Entwürfe – QA PatZu diskutiert und entscheidet



Schwerpunkte der Anpassung → möglichst nah am Original bleiben!

Alle Fachbereiche:

- Anpassung an Schweizer Kontext: Sprachgebrauch/Begriffsverwendung («Helvetisierung»)

Schwerpunkte Fachbereich Akutsomatik:

- Keine weiteren inhaltlichen Anpassungen

Schwerpunkte Fachbereich Rehabilitation

- Bezeichnung der Berufsgruppen a) in der Pflege tätiges Personal, b) Ärztinnen und Ärzte, c) Therapeutinnen und Therapeuten
- Weitere Unterscheidung zur Akutsomatik:
 - Keine Notfallaufnahme > nur Fragen zu Information und Organisation des Eintritts
 - Kein Patientenruf

Schwerpunkte der Anpassung («Helvetisierung» und Fachbereiche)

Schwerpunkte Fachbereich Psychiatrie

- Bezeichnung der Berufsgruppen: a) in der Pflege tätiges Personal, b) ärztliches und psychologisches Personal, c) therapeutisches Team
- Weitere Unterscheidung zur Akutsomatik:
 - Keine Notfallaufnahme > nur Fragen zu Information und Organisation des Eintritts und Fragen zur Fürsorgerischen Unterbringung (FU)
 - Kein Patientenruf
 - Fragen zu Einschränkung der Bewegungsfreiheit und diesbezügliche verständliche Information dazu



Testverfahren:
Patienteninterviews und Pilotmessung

Patienteninterviews - Qualitative Testung

Ziel:

- Überprüfung der Verständlichkeit und Vollständigkeit, Ausfülldauer

Durchführung (Mitte November aktuell bis Mitte Dezember 2023)

- Interviews mit Patientinnen und Patienten kurz vor Austritt (durch Groupe ESOPE)
- In allen drei Sprachregionen und Fachbereichen (Total 27 Interviews)

Ergebnisse und Konsequenzen (Januar 2024)

- Ergebnisse/Erkenntnisse werden vom ESOPE aufgearbeitet
- Präsentation und Diskussion im QA PatZu
- Je nach Ergebnis: Umformulierung, Anpassung, Redimensionierung oder neue Fragen etc.

Pilotmessungen - Quantitative Testung

Ziele:

- Überprüfung der Gütekriterien, Verständlichkeit, Ausfüllqualität/Missings, etc.

Durchführung

- Pilotmessungen in den drei Sprachregionen und in allen Fachbereichen
- Frühling 2024: Akutsomatik
- Herbst 2024: Rehabilitation und Psychiatrie
- Messlogistik w hoch 2

Ergebnisse und Konsequenzen

- Auswertung der Pilotmessung Groupe ESOPE
- Diskussion der Analyseergebnisse im QA PatZu
- Evaluation und Entscheidung über notwendige Anpassungen am Fragebogen, bzw. Methode



Welche Punkte sind «**geklärt**», welche sind noch «*offen*»?

Zum Fragebogen und Durchführung der Befragung

- *Name des Fragebogens in Diskussion?*
- **Die Befragungen des ANQ werden auch zukünftig im 2-Jahresrhythmus durchgeführt**
- **Der Fragebogen steht in den drei Amtssprachen und Englisch zur Verfügung**
- *Fragebogen: Fragen zur Person und Textfeld für individuelle Bemerkungen für die Patientin/den Patienten?*
- *Abgabemodus: nur elektronisch (E-Mail, QR-Code postalisch) oder Beides elektronisch und Paper Pencil?*
- **Abgabezeitpunkt: Akutsomatik und Rehabilitation nach Austritt, Psychiatrie ebenfalls nach Austritt?**
- *Befragungsdauer ?*
- *Reminder nach erster Zustellung ?*

Welche Punkte sind «**geklärt**», welche sind noch «*offen*»?

Zur Auswertung

- **Ein weiterentwickeltes Ergebnisdashboard von w hoch 2 wird verfügbar sein**
- *Risikoadjustierung der Ergebnisse (wenn ja, mit welchen Variablen?) oder nur Stratifizierung?*
- *Weitere Auswertungsmodalitäten – Auswertungskonzept?*

Weitere Aspekte:

- *Nutzbarkeit des Fragebogens ausserhalb des ANQ-Messzeitraums wird angestrebt ?*



Interaktiver Teil – Umfrage

Umfrage - Ihre Meinung interessiert uns!

Ziel der Umfrage

- «Den Puls fühlen» und ein Stimmungsbild einholen.
- Eine Möglichkeit anbieten, Ihr Feedback einzuholen.

Ablauf

- Über den Link im Zoom-Chat kommen Sie zur Umfrage.





Interaktiver Teil - Unsere Fragen

- Allgemeine Einschätzung der Weiterentwicklung
- Nutzen eines Freitextfeldes Freitextfelder
- Elektronischer- oder Papierfragebogen oder Beides
- Interesse für den internen Gebrauch des ANQ-Fragebogens



Ausblick

Rekrutierung Pilotkliniken

- Infoschreiben zur Teilnahme an der Pilotmessung folgt anfangs Dezember 2023
- Aktuelle Information über Newsletter/Webportal ANQ
- Weitere Info-Veranstaltung vor der definitiven Einführung geplant (anfangs 2025)

1. Durchführung Routinemessungen

- Frühling 2025: erste Routinemessung Akutsomatik
- Frühling 2026: erste Routinemessung Rehabilitation und Psychiatrie Erwachsene

Weitere Information:

- Akutsomatik Elternbefragung: Weiterentwicklung in Diskussion



Dokumentationen und Links

- Literaturrecherche und Bestandsaufnahme in Schweizer Spitäler und Kliniken
[ANQakut_Report_ESOPE_2021.pdf](#) (in Englisch)
- Fragebogen-Varianten & Vorschläge von ESOPE – Shortlist (5 Varianten)
[ANQakut_Report_ESOPE_2022.pdf](#) (in Englisch)
- CPES-IC
[About the Canadian Patient Experiences Survey — Inpatient Care | CIHI](#)
- Webportal ANQ
[Überblick Weiterentwicklung Patientenzufriedenheit - ANQ](#)